مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) المجلد السادس عشر، العدد الثاني، ص855 - ص893 يونيه 2008
ISSN 1726-6807, http://www.iugaza.edu.ps/ara/research/

أهمية و مزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها

د. رشدي عبد اللطيف وادي
كلية التجارة - قسم إدارة الأعمال
الجامعة الإسلامية - غزة - فلسطين

تاريخ استلام البحث: 2007/4/8م، **تاريخ قبول البحث**: 2007/12/29م

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أهمية و مزايا البنوك الإلكترونية و المعوقات التي تواجه انتشاراها في فلسطين لكي تمارس أعمالها التجارية إلكترونياً أو عبر شبكة الإنترنت و قـد أوضحت الدراسة أن البنوك الالكترونية تعد وسيلة جيدة وهامة لجذب العمـلاء وتنميـة وتطـوير التجارة الالكترونية في فلسطين. وأن تأثيرها يقتصر على العملاء الذين يجيـدون التعامـل مـع الانترنت. وأن المزايا التي تعود على البنك في حالة تقديم الخدمات عبر الانترنـت هـي تقليـل التكاليف، وزيادة حجم التعاملات التجارية، وسهولة الدخول إلى الأسـواق المحليـة والعالميـة، وتحسين خدمات العملاء، وإمكانية تقديم الخدمات على مدار الساعة، و توفير الوقـت والجهـد، و جمع المعلومات عن المنافسين من خلال صفحات الانترنت، و تقلل من فتح فروع جديـدة للبنـك، وزيادة كفاءة أداء البنك، و تقديم خدمات مصرفية جديدة. وأشارت الدراسة إلى العديد من المعوقات مثل عدم إدراك بعض البنوك لأهمية الفوائد الناجمة عن استخدام النظـام الإلكترونـي للتجـارة. وضعف نظم الأمن التي تحققها التجارة الإلكترونية في مجال إبرام الصفقات التجارية. وعدم توفر الكوادر الإدارية والبشرية التي تتمتع بمؤهلات علمية وخبـرات ميدانيـة، سـواء فيمـا يتعلـق باستخدامات الحاسوب أو اللغة.

Importance and Advantaged of e- banking and Obstacles Preveating Local Banks in Gaza Strip of Utilizing such system

Abstract: This study aims at recognizing the importance and the advantages of e-banking and the problems preventing the local banks in Gaza strip from utilizing electronic commerce and the Internet in their commercial activities. The study has clarified that electronic banking is an important means that attracts customers and assists the development of electronic commerce in Palestine. A second outcome is that electronic banking is effective with customers that are familiar with the internet. The advantages of using electronic banking have been the reduction of costs, enlargement of commercial transactions, easiness of access to local and international markets, improvement of customer support, enabling services 24/7, time and effort saving, data collection on competitors from the WebPages, reducing the need to open new branches, improve the efficiency of the bank, and enabling the provision of new banking services.

المقدمة

شهدت الفترة الأخيرة تحولاً سريعاً من الشكل التقليدي للتجارة إلى الشكل الإلكتروني حيث تلعب الشبكة الدولية للمعلومات "إنترنت" دوراً رئيسياً كوسيط لاستكمال تنفيذ أعمال التجارة بشكلها المعاصر و اتجهت العديد من المنشآت و المصارف لإنشاء مواقع لها على شبكة الإنترنت و ذلك لمباشرة التجارة الإلكترونية العادية أو المصرفية و التحاسب عنها إلكترونياً. (توفيق،2003). وشهدت الحركة المصرفية حديثاً تطوراً كبيراً وكان أحد شواهد هذا التطور السماح لعملاء المصارف بإجراء عمليات الشراء و البيع من خلال شبكة "Internet" باستخدام وسائل الدفع الإلكترونية التي تتيحها هذه البنوك المسماة بالبنوك الإلكترونية لأنها تستخدم وسائل الدفع الحديثة المعروفة بالنقود الإلكترونية أو الرقمية وهي وسيلة ووسيطا للدفع عبر الإنترنت. (الشافعي، 2004)

نتيجة لهذا التطور المذهل في عالم الاتصالات و التكنولوجيا فرض على التجارة نمط جديد من أساليب ووظائف وتقنيات حديثة لإتمام الصفقات التجارية كالدعاية و التسويق و الترويج. ومن هذا المنطلق جاءت أهمية طرح هذا الموضوع لإلقاء الضوء على هذه النقلة النوعية في التعامل التجاري و ذلك بالتطرق إلى موضوع البنوك الإلكترونية لأنها ضمن الموضوعات التي تأثرت بتكنولوجيا المعلومات. لذا أصبح من الضروري تطوير الأساليب المصرفية التقليدية إزاء ظاهرة التجارة الإلكترونية لئلا تبقي المصارف بعيدة عن المتغيرات الجديدة في ظل نمو الأسواق و البنوك الشاملة و التكتلات الاقتصادية.

وفي هذا البحث سوف يتم التعرف إلى أهمية و مزايا البنوك الإلكترونية و معوقات انتشارها في فلسطين لكي تمارس أعمالها التجارية إلكترونياً أو عبر شبكة الإنترنت.

مشكلة الدراسة: تكمن مشكلة هذه الدراسة في الإجابة عن السؤال التالي:

ما أهمية و مزايا البنوك الإلكترونية وما هي معوقات انتشارها في فلسطين لكي تمارس أعمالها التجارية إلكترونياً أو عبر شبكة الإنترنت.

فرضيات الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من الفرضيات التي تهدف إلى الإجابة على تساؤلها وتحقيق أهدافها وهي:

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين أهمية توفر البنوك الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا ونجاحها في جذب العملاء وتقديم الخدمات التجارية.

2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين توفر البنوك الالكترونيـــة والمزايا التي تعود عليها في حالة تقديم الخدمات عبر الانترنت.
3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين دعم الإدارة العليا للبنوك الالكترونية من حيث التخطيط الجيد وحل المشكلات وتوفير الأموال والأجهــزة والمعــدات ونجاح هذه البنوك.
4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين الصعوبات التي تواجـــه البنوك الالكترونية ونجاحها في تقديم خدماتها عبر الانترنت.
5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مـــستوى دلالـــة (α=0.05) حـــول نجـــاح البنـــوك الالكترونية، تعزى إلى للخصائص الشخصية لأفراد العينة (المؤهل العلمي وسنوات الخبـــرة ومجال التخصص و العمر و الجنس).

أهداف الدراسة

تتلخص أهداف هذه الدراسة بما يلي:

1- التعرف على مدى أهمية توفر البنوك الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا ونجاحها في جذب العملاء وتقديم الخدمات التجارية.
2- التعرف على مزايا توفر البنوك الالكترونية في حالة تقديم الخدمات عبر الانترنت.
3- التعرف على مدى الدعم المقدم الإدارة العليا للبنوك الالكترونية من حيث التخطـيط الجيـد وحل المشكلات وتوفير الأموال والأجهزة والمعدات ونجاح هذه البنوك.
4- التعرف على مدى الصعوبات التي تواجه البنوك الالكترونية ونجاحها في تقديم خدماتها عبر الانترنت.
5- التعرف على مدى وجود فروق حول نجاح البنوك الالكترونيـــة، تعـــزى إلـــى للخـــصائص الشخصية لأفراد العينة (المؤهل العلمي وســـنوات الخبـــرة ومجـــال التخـــصص و العمـــر والجنس).

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث في أصالته من حيث حداثته وتمكينه التعرف على:

أ- التطور الهائل في ظل وجود شبكة الإنترنت و ازدياد مستخدميها و تطور تقنيات الحوسبة و الاتصال التي حققت تبادل سريع و شامل للمعلومات.
ب. تظهر أهمية البحث في التعرف على واقع البنوك الإلكترونية و مميزاتها عن غيرهـــا مـــن البنوك التقليدية.

أدبيات الدراسة

التجارة الإلكترونية:

مجموعة متكاملة من عمليات إنتاج وتوزيع وتسويق المنتجات والخدمات بوسائل الكترونية. (عبد الوهاب،2003)

البنوك الإلكترونية:

النظام الذى يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها و الحصول على مختلف الخدمات و المنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بهـا جهـاز الحاسـوب الخاص به أو أية وسيلة أخرى. (عرب، www.arablow(org.)

النقود الإلكترونية:

مخزون إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهـدين غير من أصدرها دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة و تستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدماً" (الشافعي، 2004)

أولاً: مفهوم البنوك الإلكترونية: -

دأبت الأدبيات الحديثة على استخدام مصطلحات مختلفة للتعبير عـن مفهـوم البنـوك الإلكترونية فقد استخدم البعض مصطلح البنوك الإلكترونية أو بنوك الإنترنـت بينمـا اسـتخدم البعض الآخر مصطلح البنك المنزلي أو البنك على الخط أو الخدمات المالية الذاتية.

وجميع المفاهيم السابقة تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم و إنجاز أعمالهم المتـصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر و في الوقت الذي يريده الزبون و يعبـر عنه بعبارة (الخدمة المالية في كل وقت و من أي مكان) (عرب، www.arablow.org)

إن مفهوم البنك الفوري on line (مباشر/غير مباشر) يعني:

" قيام العميل (المرخص له) ببعض أو كل العمليات المصرفية (التقليدية و المتاحة من البنك) و التأثير على النظام المحاسبي للبنك فوراً (مباشرة من خلال الـشبكات الإلكترونيـة) أو لاحقاً (غير مباشرة من خلال منافذ البنك أو خط تليفون) و هو بعيد عن البنك و ذلـك مباشـرة عندما يكون متصلاً باستخدام حاسبه الإلى المجهز لهذا الغرض بالبنك من خلال شبكة إلكترونيـة للاتصال كالويب لتنفيذ عمليات مصرفية إلكترونية و المحاسبة عنها آنياً أو غير مباشرة عنـدما يتعامل مع البنك بإحدى وسائل الدفع لنقود إلكترونية كبطاقات الائتمان و بطاقة الصارف الإلـى ATM من أحد المنافذ المتصلة بالبنك لتنفيذ هذه العمليات (توفيق،2003)

أهمية و مزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة

أما فكرة الخدمة المالية عن بعد تقوم على أساس وجود البرمجيات المناسبة داخل جهاز الكمبيوتر الخاص بالزبون معني ذلك:

إن البنك يقوم بتزويد جهاز العميل (الكمبيوتر الشخصي pc)بحزمة البرمجيات و التي تمكنه من تنفيذ عمليات معينة عن بعد والعميل يحصل على هذه الحزمة من البرمجيات:

إما مجاناً أو لقاء رسوم أو عبر شرائها من الجهات المزودة وعرفت هذه الحزم باسم برمجيات الإدارة المالية الشخصية (personal –Financial management) مثل حزمة ((Microsoft's Money وحزمة (Micas Managing Your Money)

كما وتطور مفهوم العمل المصرفي من أداء خدمات مالية خاصة بحسابات العميل إلى القيام بخدمات الاستثمار و التجارة و الإدارة المالية و غيرها.

* إن البنوك الإلكترونية رغم علاقتها بالكمبيوتر الشخصي ملم تأخذ كافة سماتها من مفهوم بنك الكمبيوتر الشخصي لأن البرمجيات التي تشغل البنك الإلكتروني غير موجودة في نظام كمبيوتر الزبون و الفائدة من ذلك كبيرة:أن البنك عبر الإنترنت يتيح للزبون مداخل شبيهة أو مكملة لخدماته مثل مواقع إصدار البطاقات المالية أو أمن المعلومات المتبادلة أو مواقع تداول الأسهم وغيرها.

وهناك تعريفات أخري تطلق على المصارف الإلكترونية مصارف القرن الواحد والعشرين وتتمثل في تلك الوحدات الطرفية "Terminals" التي تقوم بتقديم الخدمات المصرفية من خلال استخدامات الحاسبات الإلية حيث تعد هذه الوحدات (مادامت تبعد طرفياً عن مبنى المصرف)بمثابة منافذ (Out lets)أو فروع له .(آل على ، 2002)

ويعرفها بعضهم مثل (Huschke) بأنها:منافذ إلكترونية تقدم خدمات مصرفية متنوعة دون توقف و دون عمالة بشرية.

وهناك من يعرف البنوك الافتراضية (Virtual Bank) بأنها بنوك تعمل بالكامل على الإنترنت وهذا البنك هو الذي تقوم العلاقات و التعاملات و الصفقات فيه ليس من خلال اللقاء المباشر وجهاً لوجه و إنما من خلال الوسائل الإلكترونية.(عبد الخالق ، 2002)

ثانياً: نشأة و تطور البنوك الإلكترونية:-

في البداية تم إنشاء شبكة الإنترنت 2/6/1969 التي أنشأتها الحكومة الأمريكية إبان الحرب العالمية الباردة خوفاً من أي تدمير لأي مركز من مراكز الاتصال الحاسبي من ضربة صاروخية سوفيتية.

وفي أوائل السبعينات 1972 عقد المؤتمر الدولي الأول لاتصالات الحاسوب وظهرت خدمة البريد الإلكتروني ثم انضمت كل من بريطانيا و النرويج إلى عمل الشبكة لتصبح شبكة دولية بدلاً من كونها شبكة أمريكية . (ألدناني، 2001)

وبعد ذلك انتشرت في كثير من الدول إلى أن تبلورت هذه الظاهرة في بداية الثمانينات لكي تصبح في كثير من المواقع وسيطاً تجارياً فاعلاً.

ثالثاً: الخدمات التي تقدمها البنوك الإلكترونية:-

1. الاستفسار عن أرصدة حساباتك الودائع و القروض.
2. إصدار بطاقات الفيزا إلكترون و تجميد أو وقف بطاقة الفيزا إلكترون .
3. إصدار شهادات الملاءة.
4. طلب الاشتراك في خدمة البنك الناطق و بنك المنزل .
5. إصدار شيكات مودعة برسم التحصيل قبل استحقاقها في الحساب .
6. تغيير الرقم السري.
7. طرق لدفع الكمبيالات و الفواتير إلكترونياً. (بسيوني ،2004)
8. تسديد فاتورة الفاست لينك .
9. الاطلاع على عروض المصارف و أسعار العملات و الفوائد و معدلاتها.
10. إصدار الجوالات الداخلية
11. إصدار شهادات الكنز
12. إصدار الكفالات.
13. تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة . (توفيق، 2003)

رابعاً: خصائص البنوك الإلكترونية:-

1. توفر في النفقات فهي تعد بديلاً عن تخفيض جزء كبير من رأس المال لإقامة علاقات مستمرة بين البائعين و المشترين و إنهاء دور الوساطة التقليدية و النشاطات التجارية التقليدية التي تبدأ بخروج السلعة من المصنع و تنتهي بوصولها إلى المستهلك تحتاج إلى الوساطة من البشر لإبلاغ الموافقة على البيع. (البنا ،62) (التجارة الإلكترونية ،32) نقلاً عن (الحولي ،ص 57)
2. وجود الوسيط الإلكتروني. (عمار،**www.bankofsudan.com**)

وهو جهاز الحاسب المتصل بشبكة المعلومات الدولية التي تقوم بنقل التعبير عن الإرادة لكل من الطرفين في ذات اللحظة رغم تباعد المكان و المواطن.

3. السرعة في إنجاز الأعمال و القدرة على التواصل مع أكثر من جهة في نفس الوقت.
4. غياب المعاملات الورقية في استخدامها حيث يتم استخدام النقود الإلكترونية.
5. تقلل من زيارة الزبون لمكان السلع حيث يمكن تنفيذ الخدمة من داخل البيت.
6. سهولة الاتصال بالعملاء الحاليين و المرتقبين .
7. زيادة فعالية الإدارة و الاتصال بالعاملين مما يمكن من زيادة خدمة العملاء و الموردين و الموزعين. (أيوب، 2001)

خامساً: مزايا البنوك الإلكترونية:-

1. أهم مزايا البنك المحمول هو تخفيض كثير من التكاليف على عاتق البنك حيث يستريح من أعباء فتح فروع جديدة و كثيرة في أماكن مختلفة داخل أو خارج الدولة.(شلبي، www. Islam on line .net)
2. حرية الاختيار حيث تزود الزبائن بالمعلومات الكاملة عن المنتجات و الخدمات
3. تلقائية التعامل فلا حاجة لوجود علاقة عمل مسبقاً لإجراء حركة تجارية و بدء تعامل جديد.
4. التكامل مع العمل:فالإنترنت توفر خدمة التوصيل للمنازل إلى جانب كونها سوقاً تجارياً متكاملة.(سيوفى ،2001)
5. استمرار وجود المعلومات طول اليوم أمام أي شخص يستخدم الإنترنت مع إمكانية إدخال تعديلات بسهولة و سرعة.

المزايا التي تحققها للفرد:

- تحقق للفرد درجة عالية من الراحة و الوقوف في طابور طويل.
- تحقيق سرية الحسابات التي يرغب فيه عدد كبير من العملاء.

إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها و خدماتها المالية عبر الإنترنت تعود عليها بالفوائد الكثيرة: (الحسين ، 2002)

1. إمكان وصول البنوك إلى قاعدة أعرض من العملاء المودعين و المقترضين و طالبي الخدمات المصرفية.
2. تخفيض التكاليف و النفقات التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة بدون الحاجة للانتقال إلى البنك .
3. تعزيز رأس المال الفكري و تطويع تكنولوجيا المعلومات.
4. اختصار المسافات الجغرافية و رفع الحواجز التقليدية.

5. قيام علاقات مباشرة بين المشتري و البائع.
6. تيسر التعامل بين المصارف و تجعله على مدار الساعة.
7. أن استخدام الإنترنت في المصارف يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية و ذلك من خلال التعريف بهذه البنوك و ترويج خدماتها و الإعلام بنشأة المصرف و تطوره و مؤشراته المالية لوضعها بتصرف الباحثين و سائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر .
8. تقديم خدمات مصرفية جديدة.
9. زيادة كفاءة أداء البنوك.

سادساً: أنماط البنوك الإلكترونية و خدماتها :

هناك ثلاثة صور أساسية للبنوك الإلكترونية على الإنترنت (عرب)

الأول: الموقع ألمعلوماتي (Information):

وهو الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي و من خلاله فإن البنك يقدم معلومات حول برامجه و منتجاته و خدماته المصرفية.

الثاني:الموقع التفاعلي أو الاتصالي (communicative):

يسمح هذا الموقع بنوع من التبادل الاتصالي بين البنك و عملائه كالبريد الإلكتروني و تعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود و الحسابات.

الثالث: الموقع التبادلي (Transactional):

وهو المستوي الذي يمارس فيه البنك خدماته و أنشطته في بيئة إلكترونية حيث يسمح للزبون بالوصول إلى حساباته و إدارتها و إجراء الدفعات النقدية و الوفاء بقيمة الفواتير و إجراء كافة الخدمات الاستعلامية و إجراء الجوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية.

معوقات البنوك الإلكترونية وكيفية مواجهتها

1. صعوبة توفير البنية التحتية المناسبة للتجارة الإلكترونية فالأجهزة و البرمجيات و البنية التحتية للاتصالات و خدمات الإنترنت و الصيانة المستمرة للأجهزة و المعدات و التطوير الدائم إنما تمثل البنية الأساسية لممارسة التجارة الإلكترونية بثقة عالية. نقص الوعي بأهمية الإنترنت في العالم العربي و الاستخدام الصحيح لتقنية المعلومات.
2. حاجز اللغة (حيث تتم معظم التعاملات التجارية الإلكترونية باللغة الإنجليزية) (أنور عمار، العدد 26).
3. صعوبة تحديث البيانات لتمكين العملاء من الإطلاع على أحدث العروض التجارية التي تقوم بها الشركات .

4. قضية العملات المختلفة التي تعرض بها أسعار السلع و الخدمات في كــل بلــد . (ســليمان، 2004، ص202).
5. أن الاعتماد بشكل كبير على بطاقات الائتمان في مجال الدفع يشكل عقبة كبيرة لدي الزبائن إذ أظهرت الدراسات أن 60% من مستخدمي الشبكة لا يثقون فيها كقناة يتم الدفع مــن خلالهــا خاصة و أن هناك بعض الزبائن قد خسروا مبالغ كبيرة من جراء ذلك. (آل على–الموســوي، 2002)
6. عدم وجود شبكات معلوماتية سريعة و مستقرة تستطيع نقل معلومات بالصورة و الصوت بنفس الوقت و بسرعة وجودة عاليتين و عدم إيجاد طرق عملية آمنة للتوقيع الإلكتروني.(العــلاق، 2003)
7. إن انتشار الغش التجاري وغياب التشريعات الملائمة و ضعف أمن الاتصالات عبر الإنترنــت تعتبر من العراقيل التي تعطل نمو التجارة الإلكترونية في الوطن العربي وبالتالي تعطل عمــل البنوك الإلكترونية.
8. **تعرض د. شريف هاشم للمعوقات التي تواجه انتشار الإنترنت في العالم ومنها:**
- ارتفاع نسبة الضرائب المفروضة على أجهزة الحاسوب و التي تصل في بعض الدول العربية إلى 20%.
- الافتقار إلى الخطط الشاملة على المستوي الوطني و الإقليمي.
9. التكلفة العالية و ندرة الموظفين القادرين على التعامل مــع الــنظم الحديثــة لإدارة التجــارة الإلكترونية . (عبد الوهاب ، 2004) .
10. مشكلات يتعرض لها العملاء فكثير من مواقع الإنترنت تعرض بيع أشياء أو تقــديم خــدمات سريعة عبر الهاتف On Line و تطلب بيانات شخصية و التي من الممكن التلصص عليها و سرقتها و سوء استخدامها .
11. نقص الاعتمادية و الأمان و المعايير و البروتوكــولات و تغيــر أدوات تطــوير البرمجيــات باستمرار و بسرعة . (بسيوني ،2003 ، ص39).
12. **هناك مجموعة من المخاطر التي تواجه البنوك في الصيرفة الإلكترونية و هي :**

أ- ظهور مشاكل مالية تتعلق بكيفية تحصيل الرسوم و الــضرائب علــى التبــادل التجــاري الإلكتروني و إن هذه الإشكالية ذات أهمية خاصة بالنسبة للدول النامية إذ تؤدي لحرمانهــا من أهم مصادر الإيرادات .

ب- ينبغي على المصارف الاهتمام بأمان العمليات التي تتم عبر الإنترنت و ذلك درءاً للأخطار الكبيرة التي تترتب على إساءة الاستخدام أو التزييف.

ت- هناك مخاطر تتعلق بفشل مورد الخدمة في تقديم ما يتوقعه البنك من خدمات نتيجة القصور في النظام المستخدم فيتعرض البنك للمساءلة من قبل عملاءه.

ث- هناك مخاطر ناتجة عن ممارسة العمليات المصرفية عبر الحدود، الأمر الذي يتطلب من البنوك الإلمام بالقوانين والضوابط الرقابية التي تتحكم في هذه العمليات مثل الحصول على ترخيص وحماية المستهلك.

ج- هناك مخاطر مرتبطة بالتغيرات التكنولوجية السريعة في هذا المجال، الأمر الذي يترتب عليه عدم استطاعة الموظفين الإلمام باستخدام التكنولوجيا الحديثة.

ح- يأتي الخطر من العاملين في هذه الخدمة والفرق بين الاحتيال في العمل المصرفي التقليدي والإلكتروني أنه يمكن اكتشاف الاحتيال في العمل المصرفي التقليدي بشكل أسرع.(الحسين، 210-212)

14- ظهور متاجر وهمية على الشبكة كل مهمتها جمع أرقام بطاقات الائتمان واستغلال أرقامها في التزوير وسرقة الأموال من حسابات بطاقات الائتمان.(سويفي، 2001، ص 350)

15- قد يكون هناك مشاكل ناتجة عن قيام الغير بتعطيل النظام كأن يتم إدخال فيروسات في النظام.

16- عدم التأكد من هوية العميل، مما أدى إلى كثرة الشكاوي من العملاء وإنكارهم إتمام الصفقة والمعاملات وحدوث خسائر للبنوك .

17- أن أخطر ما يهدد واقع الصيرفة الإلكترونية هو مشكلة القرصنة، الإلكترونية حيث تتسبب بخسائر فادحة للأطراف المشاركة في العملية. (الحسين ،ص 213)

18- عدم قدرة الحكومات على تحصيل الضرائب والجمارك من المتسوقين، لذلك لابد من خلق نظام ضريبي موحد لمستخدمي شبكة الإنترنت (سويفي، 2001، ص 359)

19- التخوف من التعامل مع البنوك الإلكترونية لعدم الثقة وتهديد أمن وحماية المعلومات الخاصة بهم أو نتيجة عدم الوعي الثقافي لدى فئة كبيرة من مستخدمي الإنترنت.

20-عدم إمكانية تسويق بعض السلع إلكترونياً مثل السلع غير المحددة بمقاييس معيارية أو السلع التي تحتاج إلى معاينة طبيعية قبل التعامل فيها.

21- قلة عدد مستخدمي الإنترنت في الوطن العربي بسبب ارتفاع تكلفة الاتصال مع الشبكة داخل الوطن وعدم توفر حملات التوعية والإرشاد لاستخدام الإنترنت، فضلاً عن ارتفاع أسعار أجهزة الحاسوب والأجهزة اللازمة للربط مع الشبكة وكذلك البطء في تراسل المعلومات عبر الشبكة داخل الوطن العربي (الخطيب ، الحسيني، ص170) .

المخاطر التي تنشأ عن الصيرفة الإلكترونية :

1- المخاطر التشغيلية: (Operational Risk)

هي المخاطر التي تنتج من احتمالات الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء أو من برنامج إلكتروني غير ملائم للصيرفة و الأموال الإلكترونية .

هناك نوع جديد من المخاطر للمؤسسات التي تلعب دوراً أو تصدر أموالاً إلكترونية. (متري، 2002)

- عدم التأمين الكافي للنظم System Security بحيث يمكن اختراق نظم حاسبات البنك بهدف التعرض على المعلومات الخاصة بالعملاء و استغلالها سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به بما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف و إعاقة ذلك الاختراق .
- عدم ملائمة تصميم النظم System Design أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة و التي تنشأ عن عدم كفاءة النظم لمواجهة متطلبات المستخدمين و عدم السرعة في حل هذه المشكلة و صيانة النظم .
- إساءة الاستخدام من قبل العملاء و يحدث ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية أو القيام بغسيل أموال باستخدام بياناتهم الشخصية أو عدم إتباعهم إجراءات التأمين الواجبة .

2- المخاطر الإستراتيجية: (Strategic Risk)

هي تلك المخاطر الناجمة عن عدم تبني الاستراتيجيات المناسبة التي تأخذ في اعتبارها كيفية تحقيق المزيج المناسب من الخدمات التقليدية **و الخدمات المصرفية الإلكترونية**.(النشرة الاقتصادية ، المجلد 35)

و تأتي أهمية هذه النوعية من المخاطر من حيث تأثيرها الكبير على مستقبل البنك و من حيث العناصر العديدة المكونة لها كل منها لضوابط رقابية تتوافق مع ظروف كل بنك و كل سوق مصرفي.

3- مخاطر السمعة(Reputation Risk):

تنشأ في حالة توفر رأي عام سلبي تجاه البنك الأمر الذي يمتد إلى التأثير على بنوك أخري مما تنتج عنه خسارة كبيرة في الزبائن والمال.

4- المخاطر القانونية (Legal Risk):

هي التي تتعلق غالباً بالتوقيع الإلكتروني أو عدم صحة بعض البنود أو عـدم قابليتهـا للتنفيذ و القانون الواجب التطبيق. (متري، 2002، ص267).

5- المخاطر التلقائية:

إن فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الإلكترونية أو فـي سـوق الأوراق المالية بشكل عام في تنفيذ التزاماتهم يؤدي غالباً إلى عدم قدرة مشارك آخر للقيام في تنفيذ التزاماتهم في موعدها.

الدراسات السابقة:

دراسة (Yang,1997):

أجرى يانج دراسة حول "سرية البنوك الالكترونية" هدفت الدراسة لتحديد التحـديات التـي تواجه البنوك الالكترونية والمتمثلة في سرية و خصوصية المعلومات وقد حـددت الدراسـة حلول السرية في استخدام نظم برمجية و معدات خاصة أو خليط منهما، أما الحلول البرمجية فتتضمن خوارزميات التشفير واستخدام مفاتيح عامـة و خاصـة بالإضـافة إلـى التوقيـع الالكتروني لتكوين ما يسمى "حركة الكترونية سرية" يمكن استخدامها مـن خـلال بطاقـات الماستر كارد التي تعطي حماية جيدة أما الحلول المعتمدة على المعدات مثل البطاقات الذكيـة فإنها تعطي حلولاً أفضل للسرية للمعلومات الشخصية وتعتبر الحلول المعتمدة علـى الـنظم البرمجية ذات ميزة عن الحلول المعتمدة على المعدات لسهولة توزيعها وقلة تكلفتها.

دراسة (الخطيب، وآخرون،2000):

أجرى الخطيب وفهد و آخرون دراسة تطبيقية حول "التجارة الإلكترونية وأثرهـا فـي المركز الإستراتيجي على عينة من الشركات الصناعية الأردنية" أظهرت أن هنـاك عـدم إدراك لدى بعض الشركات الصناعية لأهمية الفوائد الناجمة عن استخدام النظام الإلكترونـي للتجـارة. وأن هناك ضعف في استيعاب نظم الرقابة و الأمان التي تحققها عمليات التجارة الإلكترونية فـي مجال إبرام الصفقات التجارية. إضافة إلى عدم توفر الكوادر الإدارية و البـشرية التـي تتمتـع بمؤهلات علمية و خبرات ميدانية. علاوة على عدم توفر البيئـة الملائمـة لممارسـة التجـارة الإلكترونية خاصة فيما يتعلق بالأسس الداعمة لانتـشار تطبيقاتهـا كالاتـصالات و مـستخدمي الإنترنت وغيرها. وأن لعمليات التجارة الإلكترونية تأثيراً كبيراً في تعزيز المركز الاسـتراتيجي من خلال زيادة معدل العائد على الاستثمار و زيادة الحصة السوقية.

وأوصت الدراسة الشركات الأردنية الصناعية أن تعمل علـــى تـــوفير البنيـــة التحتيـــة المعلوماتية الملائمة. وأن تقوم بإيجاد إطار واضح و ســـليم للاعتـــراف بـــالتوقيع الإلكترونـــي. وبضرورة إيجاد الإلىة المناسبة لنقل البضائع للمستهلكين. وضرورة العمل الجاد على تهيئـــة و استقطاب الكوادر البشرية المتخصصة. بالإضافة لضرورة تبني إدارات الشركات الأردنية لفلسفة التجارة الإلكترونية. وأن تهتم الشركات التي تعتمد التسويق الإلكتروني بتحليل أدائها الاستراتيجي لتعرف نقاط الضعف و القوة والخلل و القصور في نظامها.

دراسة (عبد الخالق، 2002):

أما عبد الخالق فقد اظهر في دراسته "للتحديات التي تواجه البنوك التجارية فـــي حقـــل التجارة الإلكترونية" أن هناك عوامل تتعلق بالبنوك ذاتها و أخري تتعلق بالبيئة المحيطة و ثالثـــة تتعلق بالمنافسين القائمين و المحتملين و أهمها: ضرورة أن يطور البنك أدائه بـــصفة مـــستمرة ليرفع مستوي الكفاءة التشغيلية و يقدم أفضل خدمة لعملائه و لا ينصرف العملاء عنه إذا تخلـــف عن غيره. و أن التطور في التجارة الإلكترونية فرض على البنوك تحدي من جهتين

الأولي: تتمثل في الفرص التي تتيحها هذه التجارة للبنوك و يمكنها أن تنتهزها لتطـــور أدائهـــا و ذلك من خلال خلق مجالات عمل جديدة و تجني من ورائها أموالاً طائلة. أما الثانية فتتحقق على مستوي العمل المصرفي ككل حيث على البنوك أن تطور كثير من قواعد الإقـــراض المـــصرفي ذاتها لتلاءم التطور الذي أفرزته التجارة الإلكترونية في ظل العولمة الاقتصادية. و على مستوي البنك فعلىه أن يقوم بتحديث الإدارة وأسالىب العمل والتشغيل لتأخذ بالأسالىب الإلكترونية فـــي تقديم خدماتها و الاعتماد على البحث العلمي والتطوير. وخلص إلى أن المؤسسات غير المالىـــة أخذت في التعامل بالنقود الإلكترونية مستفيدة بمالها من مزايا تتمثل في عدم خضوعها لقوانين و قواعد العمل المصرفي.

دراسة (توفيق ومحمد،2003):

وتوصل توفيق ومحمد في دراستهما الاختباريه "أثر التجارة الإلكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية في القطاع المصرفي لوسائل دفع النقود إلكترونيـــة وخـــدماتها المرتبطـــة بأنظمة البنك الفوري (الإلكتروني) في مصر" إلى وجود فروق معنوية – على مستوي كل البنوك – بين مجموعتي البنوك التي تقدم خدمات البنك الفوري وتلك التي لا تقدمها بالنـــسبة لمتغيـــرات حجم الأصول والودائع والقروض وحقوق الملكية، هذا بينما لـــم تظهـــر فروقـــا معنويـــة بـــين المجموعتين بالنسبة لمتغيرات المعدل التقريبي لكفاية رأس المال ومعدل التوظيف. وأن متغيرات الحجم للبنك ونمط الملكية وطبيعة النشاط التجاري وعدد كروت الخدمات الإلكترونيـــة المقدمـــة

تمثل أهم المتغيرات المعنوية المفسرة لاستخدام مواقع "الويب" كأداة لمباشرة التجارة الإلكترونيـــة المصرفية من خلال البنك الفوري.

و يوصي البحث بان يصدر البنك المركزي المصري ووزارة التجارة مجموعة الــضوابط والمعايير المحاسبية المنظمة لتنفيذ العمليات المصرفية الإلكترونية والمحاسبة عن مختلف عمليات وسائل الدفع بنقود إلكترونية.

دراسة (Shah ,et al. (2005:

"مسح لعوامل النجاح الحرجة في البنوك الالكترونية، حيث هدفت الدراســة للتعــرف علـــى الاعتبارات الحرجة المتعلقة بمنظمات القطاع المإلى عندما تؤسس خدماتها للعمل بالنظم الفوريـــة في المملكة المتحدة.

وقد أوضحت الدراسة أن فهم عوامل النجاح الحرجة في البنوك الالكترونية يعتبرهـــا مهمـــاً لإدارة هذه البنوك لأنه سيساعدهم في المستقبل لتحسين عمليات التخطيط الاستراتيجي.

أن تحليل العوامل الذي تم خلال الدراسة أظهر عددا من العوامل الحرجـــة لنجـــاح البنـــوك الالكترونية و منها ما يتعلق بمرونة العوامل الإدارية وسرعة تقديم الخدمة حيث اعتبرت من أهم العوامل يليها عمليات النظام وتكامله وتحسين خدمات الزبائن.

دراسة (Leelapongprasut et al (2005):

هدفت إلى التعرف على جودة الخدمات المقدمة عبر بنوك الانترنت في تايلندا و مقارنتها بمعايير الجودة (لدافيد غارفن) والتي تتمثل فـــي الأداء، والمزايـــا والخـــصائص، و الوثوقيـــة، والمطابقة، ومتانة الخدمة، حسن تقديم الخدمة، مدى الانتفاع، وجودة الفهـــم والإدراك وركـــزت الدراسة على ثلاث خدمات بنكية يقوم بها موظفو شركة دي كمبيوتر وهي معرفة الوضع المإلى (حركة الحساب) وتحويل الأموال بين الحسابات المختلفة، وتحويل الدفعات للخدمات العامة. وقـــد كانت النتائج حسب التإلى:

أولاً: هناك اختلاف بين درجة جودة تقديم الخدمة بين البنوك التايلاندية.

ثانياً: عند ترتيب أهمية المعايير المستخدمة في تقييم خدمات بنوك الانترنت في تايلاند كان البعد الأكثر أهمية هو الوثوقية ومدى الانتفاع من الخدمة بالإضافة إلى المتانة والقوة وكانت المعـــايير الأقل أهمية هي درجة الفهم والإدراك للخدمة.

دراسة (Khalfan, et al 2006):

أجرى خلفان وآخرون دراسة تحليلية وصفية حول العوامل المؤثرة علـــى تبنـــي بنـــوك الانترنت في عُمان ركزت على تحديد العوامل الرئيسية التي تمنع تبني تطبيق التجارة الالكترونية

في قطاع البنوك العمانية. أظهرت الدراسة بطء فهم تطبيقات التجارة الالكترونية في قطاع البنوك وكان هدف الدراسة فحص عددا من العوامل الداخلية والخارجية المسئولة عن بط التنفيذ. ونـتج عن الدراسة أن السرية وحماية الخصوصية كانت من أهم العقبات إذ عارضت البنوك اسـتخدام تطبيقات التجارة الالكترونية لتخوفها من تعرض هذه التطبيقات للقرصنة وخطر الفيروسات التـي قد تكون خارجة عن إطار سيطرتهم، كما أظهرت النتائج أن ضعف الدعم الإداري يعتبر عـاملا معيقا في تبني تطبيقات التجارة الالكترونية وبشكل عام أن منطقة الخليج العربي تعتبر بطيئة فـي تطبيق التجارة الالكترونية رغم القناعة بأن تطبيقها يخفف من المصاريف الإدارية إلى حـد مـا، وبينت الدراسة أن عدم حماية الزبائن ، وتكلفة الاستثمار في التكنولوجيا وضعف جاهزية السوق تشترك جميعا في جعل البنوك الالكترونية غير مشجعة وتعتبر عوامل معيقة لانتـشار التجـارة الالكترونية في عُمان.

دراسة (Khalid, et al 2006):

قام خالد وآخرون بإجراء دراسة عن رضى الزبائن عن بنوك الانترنت حالة دراسية على موقع البنك العربي الالكتروني وقد ركزت الدراسة على عدد من العوامل هي: دعـم الزبـائن، الأمن، سهولة الاستخدام، الخدمات والمنتجـات الالكترونيـة، الحركـات والـدفعات، محتـوى المعلومات والابتكار. وقد أظهرت نتائج الدراسة ضعف رضى الزبائن عن البنوك الالكترونية في جميع العوامل السابقة وأوصت الدراسة أنه يجب على المؤسسات العمل علـى تحـسين رضـى الزبائن من خلال تحسين معظم العوامل السابقة أو أية وسائل أخرى تأخذ في الاعتبـار سـلوك الزبون، والانتباه إلى علاقة الإدارة بالزبون وبحوث السوق الالكترونية واسـتخبارات الـسوق. وخلصت الدراسة إلى أنه لا توجد علاقة بين ديموغرافية البيانات و رضى الزبائن بسبب ارتفـاع الأمية الحاسوبية بين الزبائن.

منهجية الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول وصف وتقييم آراء العـاملين فـي البنوك الفلسطينية حول معوقات انتشار البنوك الالكترونية في فلسطين ، ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر ويقيم أملا في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن موضوع الدراسة، وهذا المنهج ينفذ من الحاضر إلى دراسة الماضي لهـذا الموضـوع دون الاستغراق فيه لأخذ العظة والعبرة ثم تبصر الحاضر لتشخيص جوانب القوة والقصور فيه ثم ينفذ إلى المستقبل ومتطلباته وإمكانياته، ثم التنبؤ بما سيؤول إليه موضوع الدراسـة فـي المراحـل التالية وقد تم جمع البيانات من المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب والمراجع العربية والأجنبية،

والدوريات والمقالات والتقارير الصادرة عن المؤسسات المحلية والدولية والمصادر الأولية من خلال تصميم استبانه كأداة رئيسية للبحث بالإضافة إلى إجراء بعض المقابلات الشخصية مع موظفي البنوك .

عينة الدراسة:

استخدم الباحث طريقة العينة العشوائية، وقد بلغ حجمها 60 موظفا من المستويات الإدارية العليا موزعين على جميع البنوك العاملة في قطاع غزة في فلسطين، و البالغ عددها 43 فرعا و مكتبا حيث وزعت عليهم أداة الدراسة لغرض جمع البيانات وبلغ حجم الردود 50 استبانه استبعد منها استبانتين لعدم جدية الإجابة عليها، وبذلك يكون حجم أفراد العينة الفعلية التي خضعت للدراسة 48 موظف حسب ما هو موضح في الجدول رقم (1) الخاص بخصائص وسمات العينة.

حيث تشير معلومات العينة الخاصة بالمؤهل العلمي أن 10.4% من أفراد العينة يحملون شهادة الدبلوم، و81.3% يحملون شهادة البكالوريوس و 8.3% من حملة الدراسات العليا. وبالنسبة للتخصص يتبين أن50.0% من أفراد العينة هم من تخصص المحاسبة، و 12.5% من تخصص العلوم المالية والمصرفية، و 20.8% من تخصص الإدارة، و 16.7% من تخصص الاقتصاد وتخصصات أخرى. وبالنسبة للجنس ، يبين جدول رقم (1) أن 79.2% من أفراد العينة هم من الذكور، و20.8% من الإناث. وبالنسبة لأعمار الموظفين يتبين أن 16.7% من أفراد العينة كانت أعمارهم أقل من 25 سنة، و 14.6% تتراوح أعمارهم بين 25 و 30 سنة، و27.1% تتراوح أعمارهم بين 30 و 35 سنة، و41.7 % بلغت أعمارهم أكثر من 35 سنة . وبالنسبة لخبرة أفراد العينة يتبين أن 22.9% خبرتهم أقل من 5 سنوات، و35.4% تراوحت خبرتهم بين 5سنوات إلى اقل من 10 سنوات، و29.2% كانت خبرتهم بين 10و20 سنة، و12.5% من أفراد العينة كامن خبرتهم أكثر من 20 سنة.

جدول رقم (1)

وصف عينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

الخاصية الشخصية		التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	دبلوم	5	10.4
	بكالوريوس	39	81.3
	دراسات عليا	4	8.3

	المجموع	**48**	**100.0**
مجال التخصص	محاسبة	24	50.0
	علوم مالية ومصرفية	6	12.5
	إدارة	10	20.8
	اقتصاد أو تخصص آخر	8	16.7
	المجموع	**48**	**100.0**
الجنس	ذكر	38	79.2
	أنثى	10	20.8
	المجموع	**48**	**100.0**
العمر	اقل من 25 سنة	8	16.7
	25 سنة إلى اقل من 30 سنة	7	14.6
	30 سنة إلى اقل من 35 سنة	13	27.1
	35 سنة فأكثر	20	41.7
	المجموع	**48**	**100.0**
الخبرة	اقل من 5 سنوات	11	22.9
	5 سنوات إلى اقل من 10 سنوات	17	35.4
	من 10 إلى اقل من 20 سنة	14	29.2
	20 سنة فأكثر	6	12.5
	المجموع	**48**	**100.0**

أداة الدراسة:

استخدم الباحث الاستبانة كأداة من أدوات جمع البيانات الأولية ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة، وفي ضوء أهداف الدراسة تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين (انظر ملحق 1) كما يلي:

القسم الأول: يحتوي على البيانات العامة التي تكلمت عن السمات والخصائص الشخصية لأفراد المجتمع، وتكون من 6 فقرات هي المسمى الوظيفي والمؤهل العلمي ومجال التخصص والجنس والعمر والخبرة بالسنوات.

القسم الثاني: يحتوى على أربعة مجالات كما يلي:

المجال الأول: يبين مدى أهمية استخدام البنوك الالكترونية في جذب العمــلاء والتعــرف علــى الخدمات والتوسع في تقديمها، ويحتوي على 6 فقرات.

المجال الثاني: يبين المزايا التي تعود على البنك في حالة تقديم الخدمات عبر الانترنت، ويحتوي على 10 فقرات.

المجال الثالث: يبين كيفية طرق دعم الإدارة العليا البنوك الالكترونية ويحتوي على 5 فقرات.

المجال الرابع: يبين الصعوبات التي تواجه البنوك الالكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنــت، وتحتوي على 12 فقرة.

وبذلك يكون عدد فقرات الاستبيان 39 فقرة.

خطوات إجراء الدراسة

قام الباحث بالتأكد من صدق الاستبيان بطريقتين هما صدق المحكمين وصدق المقيــاس وتم اختبار صدق المحتوى للأداة من خلال عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفــت من عشرة أعضاء من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية التجارة والإحصاء في الجامعة الإسلامية بغزة وجامعة الأزهر وكذلك لمن لهم خبرة واسعة في مجال التطوير والجــودة، وقــد اســتجاب الباحث لآراء السادة المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم بعــد تسجيلها في نموذج تم إعداده خصيصا لهذا الغرض، وقد قبلت الفقرات إذا وافق عليها أكثر من 80% من المحكمين، وعدلت إذا وافق عليها 60- 80%منهم ورفضت إذا وافق عليها اقل من 60% من المحكمين، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان على عينة استطلاعية مكونة من 15 استبانة وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية لفقرات الاستبانة. وجــدول رقم (2) يوضح معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والمعــدل الكلــي لفقــرات الاستبانة، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية (0.01،0.05) وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (2)

يوضح معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول والثاني في الاستبانة

الرقم	الفقرة: تعد الوسيلة الالكترونية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	وسيلة جيدة ومهمة لجذب العملاء	0.639	0.000

2	وسيلة تنمية وتطوير للتجارة الالكترونية في فلسطين	0.658	0.000
3	وسيلة للتعرف بالسلعة أو الخدمة	0.606	0.000
4	وسيلة لتقديم الخدمة أو المنتج في أماكن وأسواق مختلفة	0.586	0.000
5	وسيلة للتوسع في تقديم الخدمات بواسطة البنك	0.425	0.003
6	وسيلة يقتصر تأثيرها على العملاء الذين يجدون التعامل مع الانترنت	0.341	0.018
الرقم	**الفقرة: المزايا التي تعود على البنك في حالة تقديم الخدمات عبر الانترنت**		
1	تقليل التكاليف	0.612	0.000**
2	زيادة حجم التعاملات التجارية	0.473	0.000**
3	سهولة الدخول إلى الأسواق المحلية والعالمية	0.542	0.000**
4	تحسين خدمات العملاء	0.548	0.000**
5	إمكانية تقديم الخدمات على مدار الساعة	0.567	0.000**
6	توفير الوقت والجهد	0.631	0.000**
7	جمع المعلومات عن المنافسين من خلال صفحات الانترنت	0.504	0.000**
8	تقلل من فتح فروع جديدة للبنك	0.302	0.037*
9	زيادة كفاءة أداء البنك	0.542	0.000**
10	تقديم خدمات مصرفية جديدة	0.579	0.000**
الرقم	**الفقرة: من الممكن أن تقوم الإدارة العليا بدعم البنوك الالكترونية عن طريق**		
1	التخطيط الجيد لاستخدام الانترنت في البنك	0.654	0.000**
2	الاهتمام بحل المشاكل التي تعيق استخدام الانترنت	0.488	0.000**
3	تزويد العاملين بالتدريب والمهارات اللازمة	0.538	0.000**
4	توفير الأموال اللازمة	0.515	0.000**
5	توفير الأجهزة والمعدات اللازمة لتشغيل الانترنت	0.612	0.000**

الرقم	الفقرة: الصعوبات التي تواجه البنوك الالكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنت		
1	عدم فهم إدارة البنك لأهمية الانترنت في تقديم الخدمات	0.532	0.000**
2	نقص المهارات المطلوبة لدى العاملين باستخدام هذه التقنية	0.692	0.000**
3	عدم تخصيص الميزانية اللازمة	0.642	0.000**
4	عدم انتشار شبكة الانترنت لدى المستخدمين بشكل كافي	0.423	0.000**
5	صعوبة التعامل مع اللغة الانجليزية لدى الكثير من المستخدمين العرب	0.402	0.005**
6	نقص البنية الأساسية المطلوبة لتجهيز مواقع الانترنت	0.626	0.000**
7	قلة عدد مستخدمي الانترنت بسبب ارتفاع التكلفة في فلسطين	0.568	0.000**
8	عدم توفر القوانين والتشريعات اللازمة لقيام هذا النوع من التجارة	0.547	0.000**
9	عدم الثقة في أساليب الدفع المستخدمة	0.462	0.000**
10	عدم المعرفة بالحكم الشرعي للبنوك الالكترونية	0.480	0.000**
11	عدم المعرفة بآلية الشراء عبر الانترنت	0.597	0.000**
12	بطء شبكة الانترنت	0.656	0.000**

الصدق البنائي للمجالات:

وللتحقق من الصدق البنائي للمجالات قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين كل مجال من المجالات والمعدل الكلي للمجالات وجدول رقم (3) يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية (0.01 و 0.05) ، وبذلك تعتبر **المجالات** صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (3)

يبين معاملات الارتباط بين كل مجال من المجالات والمعدل الكلي للمجالات

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
استخدام البنوك الالكترونية	0.761	0.000**
المزايا التي تعود على البنك في حالة تقديم	0.751	0.000**

الخدمات عبر الانترنت		
طرق دعم البنوك الالكترونية	0.679	0.000**
الصعوبات التي تواجه البنوك الالكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنت	0.589	0.047*

ثبات الاستبانة

وقد أجرى الباحث خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما طريقة التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

- **طريقة التجزئة النصفية**: تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية ومعدل الأسئلة الزوجية لكل قسم وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح حسب المعادلة التالية:

معامل الثبات = $\frac{2ر}{1+ر}$ حيث ر معامل الارتباط كما هو موضح بجدول رقم (4).

وقد تبين من جدول رقم(4) أن معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01 مما يدل أن هناك معامل ثبات كبير نسبياً.

- **طريقة ألفا كرونباخ**:

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة لكل فقرة وللمعدل الكلي للفقرات ويبين الجدول رقم (4) معاملات ألفا كرونباخ والتي تدل على وجود معاملات ثبات معقولة ودالة إحصائياً.

جدول رقم (4)

معاملات الارتباط بين معدل الفقرات الزوجية والفردية لكل مجال من مجالات الاستبيان

المجال	عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح	مستوى الدلالة	معامل الفا كرونباخ
استخدام البنوك الالكترونية	6	0.6627	0.7971	0.000*	0.7856
المزايا التي تعود على البنك في حالة تقديم الخدمات عبر الانترنت	10	0.7879	0.8814	0.000*	0.8865
طرق دعم البنوك الالكترونية	5	0.7062	0.8278	0.000*	0.8791

الصعوبات التي تواجه البنوك الالكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنت	12	0.6542	0.7909	0.000*	0.7943

** **معامل الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01**

وبذلك يكون الباحث قد تأكد له صدق وثبات الاستبانة وأصبحت الاستبانة في صورتها النهائية صالحة للتطبيق على عينة الدراسة.

المعالجات الإحصائية:

قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج SPSS الإحصائي، حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة ولكل مجال وكذلك تم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

1- المتوسطات الحسابية والنسب المئوية.
2- اختبار ألفا كرونباخ لقياس معامل الثبات
3- معاملات الارتباط لبيرسون لمعرفة صدق المقياس الداخلي للفقرات والصدق البنائي للمجالات.
4- اختبار كولمجروف-سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا (1- Sample K-S)
5- اختبار t (One Sample T Test)
6- اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA

اختبارالتوزيع الطبيعي(اختبار كولمجروف- سمرنوف) (One Sample K-S)

استخدم الباحث اختبار كولمجروف- سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لان معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا. ويوضح الجدول التالي رقم (5) نتائج الاختبار حيث إن قيمة الاختبار Z صغيرة (أي اصغر من قيمة Z الجدولية وكذلك قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05($sig. \geq 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلميه.

جدول رقم (5)

يبين نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المجال	قيمة الاختبار Z	مستوى المعنوية
استخدام البنوك الالكترونية	1.053	0.217
المزايا التي تعود على البنك في حالة تقديم الخدمات عبر الانترنت	1.057	0.214
طرق دعم البنوك الالكترونية	0.819	0.514
الصعوبات التي تواجه البنوك الالكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنت	0.640	0.807
فقرات الاستبانة جميعا	0.901	0.391

اختبار فرضيات الدراسة

الجداول التالية تحتوي على النسبة المئوية لبدائل كل فقرة وكذلك المتوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة t ومستوى الدلالة لكل فقرة ، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية و مستوى المعنوية اقل من 0.05، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة اصغر من قيمة t الجدولية و مستوى المعنوية اقل من 0.05 ، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان مستوى المعنوية أكبر من 0.05. وهذا ينطبق على جميع الفقرات في استبانة الدراسة.

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين أهمية توفر البنوك الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا ونجاحها في جذب العملاء وتقديم الخدمات التجارية.

استخدم الباحث لاختبار هذه الفرضية اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test)، والنتائج موضحة في جدول رقم (6) كالتالي:

يتبين من الجدول أن جميع فقرات المجال ايجابية حيث إن قيمة المتوسط الحسابي لكل فقرة أكبر من المتوسط الحيادي 3 ، وقيمة t لكل فقرة أكبر من قيمة t الجدولية عند درجة حرية 47 ومستوى دلالة للذيلين 0.05 والتي تساوي 1.96 ، وكذلك قيمة مستوى الدلالة لكل فقرة اقل من 0.05. وهذا يعني أن البنوك الالكترونية تعد وسيلة جيدة وهامة لجذب العملاء، و وسيلة

تنمية وتطوير للتجارة الالكترونية في فلسطين، و وسيلة للتعارف بالسلعة أو الخدمـــة، و وســيلة لتقديم الخدمة أو المنتج في أماكن وأسواق مختلفة، و وسيلة للتوسع في تقديم الخدمات بواســطة البنك ، و وسيلة يقتصر تأثيرها على العملاء الذين يجدون التعامل مع الانترنت. وقد أكــد ذلــك توفيق في دراسته أن العديد من المصارف قامت بإنشاء مواقع لها على شبكة الإنترنــت وذلــك لمباشرة التجارة الإلكترونية العادية أو المصرفية و التحاسب عنها كما أكدها الشافعي الذي ذكــر أن الحركة المصرفية تطورت بشكل كبير وكان أحد شواهد هذا التطور السماح لعملاء المصارف بإجراء عمليات الشراء و البيع من خلال شبكة "Internet" باستخدام وسائل الــدفع الإلكترونيــة التي تتيحها هذه البنوك المسماة بالبنوك الإلكترونية.

وبصفة عامة يتضح من جدول رقم (6) أن المتوسط الحسابي للفقرات يساوي 3.9583 وهو أكبر من قيمة المتوسط الحيادي "3" ، وكذلك بلغت قيمة t المحسوبة لمعدل الفقرات 10.45 وهي أكبر من قيمة t الجدولية، وبلغ مستوى الدلالة 0.00 وهو اصغر من 0.05 ما يدل علــى قبول الفرضية أي **أن البنوك الالكترونية ذات أهمية ووسيلة ناجحة لجــذب العمــلاء وتقــديم الخدمات التجارية.**

جدول رقم (6)

يبين نتائج فقرات مجال أهمية استخدام البنوك الالكترونية

مسلسل	الفقرة	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	المتوسط الحسابي من (5)	قيمة t	مستوى المعنوية
1	وسيلة جيــدة ومهمة لجذب العملاء	37.5	43.8	14.6	2.1	2.1	4.1250	8.755	0.0
2	وسيلة تنميــة وتطـــــوير للتجــــــارة الالكترونيـــة في فلسطين	33.3	56.3	4.2	4.2	2.1	4.1458	9.337	0.0

مسلسل	الفقرة	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	المتوسط الحسابي من (5)	قيمة t	مستوى المعنوية
3	وسيلة للتعارف بالسلعة أو الخدمة	14.6	60.4	20.8	2.1	2.1	3.8333	7.393	0.0
4	وسيلة لتقديم الخدمة أو المنتج في أماكن وأسواق مختلفة	29.2	56.3	8.3	4.2	2.1	4.0625	8.553	0.0
5	وسيلة للتوسع في تقديم الخدمات بواسطة البنك	33.3	43.8	10.4	10.4	2.1	3.9583	6.443	0.0
6	وسيلة يقتصر تأثيرها على العملاء الذين يجدون التعامل مع الانترنت	22.9	33.3	29.2	12.5	2.1	3.6250	4.147	0.0
	معدل الفقرات جميعا						3.9583	10.45	0.0

قيمة t الجدولية عند درجة حرية 47 ومستوى دلالة 0.05 للذيلين تساوي 1.96

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين توفر البنوك الالكترونية والمزايا التي تعود علىها في حالة تقديم الخدمات عبر الانترنت.
لفحص هذه الفرضية استخدم الباحث اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) ، والنتائج موضحة في جدول رقم (7) كالتإلى:

يتبين من الجـدول أن جميـع فقـرات المجـال ايجابيـة حيـث إن قيمـة المتوسـط الحسابي3.9437 وهو أكبر من المتوسط الحيادي 3 ، وقيمة t لكل فقرة أكبر من قيمة t الجدولية عند درجة حرية 47 ومستوى دلالة للذيلين 0.05 والتي تساوي 1.96 ، وكذلك قيمـة مـستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05. وهذا يعني أن المزايا التي تعود على البنـك فـي حالـة تقـديم الخدمات عبر الانترنت هي تقليل التكاليف، و زيادة حجم التعاملات التجارية، و سهولة الدخول إلى الأسواق المحلية والعالمية، و تحسين خدمات العملاء ، و إمكانية تقديم الخدمات على مـدار الساعة، و توفير الوقت والجهد، و جمع المعلومات عن المنافسين من خلال صفحات الانترنت، و تقلل من فتح فروع جديدة للبنك، و زيادة كفاءة أداء البنك، و تقديم خـدمات مـصرفية جديـدة. وتتطابق هذه النتيجة مع ما جاء في دراسة عبد الخالق من أن البنوك يجب أن تنتهز هذه الفرصة لتطور أداءها من خلال خلق فرص عمل جديدة وعن طريق تحديث الإدارة وأسـاليب العمـل والتشغيل. ويدعم ذلك أيضا ما جاء في مقالة الانترنت حول مزايا استخدام الانترنت مثل تنظـيم الدفعات (time payments on): يكفل الاتفاق على وقت اقتطـاع وتـسديد قيمـة التحـويلات المالية تنظيم عمليات الدفع، دون أي ريبة في إمكانية السداد في الوقت المحدد وكـذلك تيـسير العمل (convenient): حيث ألغت عملية المقايضة الالية حاجة العميل إلى زيارة البنك لإيـداع قيمة التحويلات المالية، مما يعني تيسير الأمر، ورفع فعالية نظام العمل. بالإضافة إلى السلامة والأمن (security & safety): إذ أزالت التحويلات المالية الإلكترونية الخـوف مـن سـرقة الشيكات الورقية، والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة.وأدت إلى تحسين التدفق النقدي (improve cash flow): رفع إنجاز التحويلات المالية إلكترونيا موثوقية التدفق النقدي. وسـرعة تناقـل النقد. وأدى إلى تقليل الأعمال الو رقية (reduce paperwork): من خلال تقليل الاعتماد علـى النماذج الورقية، والشيكات التقليدية وغيرها مـن المعـاملات الورقيـة. وتـوفير المـصاريف (moneysaving). وزيادة رضا العمـلاء (customers satisfaction promotes):إذ تكفـل سـرعة عمليـات التحويـل الإلكترونـي وانخفـاض كلفتهـا تحقيـق رضـا العمـلاء. (**http://www.kenanah.com**)

وبصفة عامة يتضح من جدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي للفقرات يساوي 3.9437 وهو أكبر من قيمة المتوسط الحيادي "3" ، وكذلك بلغت قيمـة t المحـسوبة لمعـدل الفقـرات 11.228 وهي أكبر من قيمة t الجدولية، وبلغ مستوى الدلالة 0.00 وهو اصغر من 0.05 مـا يدل على قبول الفرضية أي أنه **توجد العديد من المزايا تعود على البنـوك فـي حالـة تقـديم الخدمات عبر إلكترونيا**. واتفقت هذه النتائج مع **دراسة (عبد الخالق، 2002)** والتي **خلصت إلى**

أن المؤسسات غير المالية أخذت في التعامل بالنقود الإلكترونية مستفيدة بمالها من مزايا تتمثل في عدم خضوعها لقوانين و قواعد العمل المصرفي.

جدول رقم (7)

نتائج فقرات مجال المزايا التي تعود على البنك في حالة تقديم الخدمات إلكترونيا

مسلسل	الفقرة	موافق بشدة%	موافق%	محايد%	غير موافق%	غير موافق بشدة%	المتوسط الحسابي من (5)	قيمة t	مستوى المعنوية
1	تقليل التكاليف	18.8	50.0	22.9	6.3	2.1	3.7708	5.902	0.0
2	زيادة حجم التعاملات التجارية	25.0	50.0	20.8	2.1	2.1	3.9375	7.547	0.0
3	سهولة الدخول إلى الأسواق المحلية والعالمية	35.4	58.3	4.2	0.0	2.1	4.2500	11.874	0.0
4	تحسين خدمات العملاء	25.0	66.7	6.3	0.0	2.1	4.1250	11.082	0.0
5	إمكانية تقديم الخدمات على مدار الساعة	45.9	47.9	4.2	0.0	2.1	4.3542	12.383	0.0

مسلسل	الفقرة	موافق بشدة%	موافق%	محايد%	غير موافق%	غير موافق بشدة%	المتوسط الحسابي من (5)	قيمة t	مستوى المعنوية
6	توفير الوقت والجهد	41.7	41.7	14.6	0.0	2.1	4.2083	9.855	0.0
7	جمع المعلومات عن المنافسين من خلال صفحات الانترنت	16.7	54.2	22.9	4.2	2.1	3.7917	6.457	0.0
8	تقلل من فتح فروع جديدة للبنك	8.3	20.8	37.5	31.3	2.1	3.0208	148.	0.0
9	زيادة كفاءة أداء البنك	22.9	56.3	16.7	2.1	2.1	3.9583	8.057	0.0
10	تقديم خدمات مصرفية جديدة	22.9	62.5	10.4	2.1	2.1	4.0208	9.007	0.0
	معدل الفقرات جميعا						3.9437	11.228	0.0

قيمة t الجدولية عند درجة حرية 47 ومستوى دلالة 0.05 للذيلين تساوي 1.96

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين دعم الإدارة العليا للبنوك الالكترونية من حيث التخطيط الجيد وحل المشكلات وتوفير الأموال والأجهزة والمعدات ونجاح هذه البنوك.

لفحص هذه الفرضية استخدم الباحث اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) ، والنتائج موضحة في جدول رقم (8) كالتالي:

يتبين من الجدول رقم (8) أن جميع فقرات المجال ايجابية حيث إن قيمة المتوسط الحسابي 4.0458 وهو أكبر من المتوسط الحيادي 3 ، وقيمة t لكل فقرة أكبر من قيمة t الجدولية عند درجة حرية 23 ومستوى دلالة للذيلين 0.05 والتي تساوي 2.0، وكذلك قيمة مستوى الدلالة لكل فقرة اقل من 0.05. ما يدل على قبول الفرضية أي **أن الإدارة العليا تقوم بدعم البنوك الالكترونية** عن طريق: التخطيط الجيد لاستخدام الانترنت، والاهتمام بحل المشاكل التي تعيق استخدام الانترنت، و تزويد العاملين بالتدريب والمهارات اللازمة، و توفير الأموال اللازمة، وتوفير الأجهزة والمعدات اللازمة لتشغيل الانترنت. أما **دراسة (عبد الخالق، 2002)** فقد اظهت طبيعة "للتحديات التي تواجه البنوك التجارية في حقل التجارة الإلكترونية" حيث إن هناك عوامل تتعلق بالبنوك ذاتها و أخري تتعلق بالبيئة المحيطة و ثالثة تتعلق بالمنافسين القائمين و المحتملين و أهمها: ضرورة أن يطور البنك أدائه بصفة مستمرة ليرفع مستوي الكفاءة التشغيلية و يقدم أفضل خدمة لعملائه و لا ينصرف العملاء عنه إذا تخلف عن غيره. **و** على مستوي البنك فعليه أن يقوم بتحديث الإدارة و أساليب العمل و التشغيل لتأخذ بالأساليب الإلكترونية في تقديم خدماتها و الاعتماد على البحث العلمي والتطوير.

جدول رقم (8)

نتائج فقرات مجال طرق دعم البنوك الالكترونية

مسلسل	الفقرة	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	المتوسط الحسابي من (5)	قيمة t	مستوى المعنوية
1	التخطيط الجيد لاستخدام الانترنت في البنك	27.1	54.2	16.7	0.0	2.1	4.0417	9.046	0.0

مسلسل	الفقرة	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	المتوسط الحسابي من (5)	قيمة t	مستوى المعنوية
2	الاهتمام بحل المشاكل التي تعيق استخدام الانترنت	27.1	43.8	25.0	2.1	2.1	3.9167	7.094	0.0
3	تزويد العاملين بالتدريب والمهارات اللازمة	37.5	50.0	10.4	0.0	2.1	4.2083	10.493	0.0
4	توفير الأموال اللازمة	33.3	39.6	18.8	6.3	2.1	3.9583	6.717	0.0
5	توفير الأجهزة والمعدات اللازمة لتشغيل الانترنت	39.6	39.6	14.6	4.2	2.1	4.1042	8.047	0.0
	معدل الفقرات جميعا						4.0458	9.923	0.0

قيمة t الجدولية عند درجة حرية 47 ومستوى دلالة 0.05 للذيلين تساوي 1.96

الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين الصعوبات التي تواجه البنوك الالكترونية ونجاحها في تقديم خدماتها عبر الانترنت.

لفحص هذه الفرضية استخدم الباحث اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) ، والنتائج موضحة في جدول رقم (9) كالتإلى: يتبين من الجدول أن جميع فقرات المجال ايجابية

حيث إن قيمة المتوسط الحسابي3.651 و هو أكبر من المتوسط الحيادي 3 ، وقيمة t لكل فقـرة أكبر من قيمة t الجدولية عند درجة حرية 47 ومستوى دلالة للذيلين 0.05 والتي تساوي 1.96، وكذلك قيمة مستوى الدلالة لكل فقرة اقل من 0.05. وهذا يعني أن الصعوبات التي تواجه البنوك الالكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنت هي عدم فهم إدارة البنك لأهمية الانترنت في تقـديم الخدمات، و نقص المهارات المطلوبة لدى العاملين باستخدام هذه التقنيـة، و عـدم تخـصيص الميزانية اللازمة، و عدم انتشار شبكة الانترنت لدى المستخدمين بشكل كافي، و صعوبة التعامل مع اللغة الانجليزية لدى الكثير من المستخدمين العرب، و نقص البنية الأساسية المطلوبة لتجهيز مواقع الانترنت، و قلة عدد مستخدمي الانترنت بسبب ارتفاع التكلفة في فلسطين، و عدم تـوفر القوانين والتشريعات اللازمة لقيام هذا النوع من التجارة، وعـدم الثقـة فـي أسـإلىب الـدفع المستخدمة، وعدم المعرفة بالحكم الشرعي للبنوك الالكترونية، و عدم المعرفة بإلىة الشراء عبر الانترنت، و بطء شبكة الانترنت. و اتفقت النتائج مع دراسة_**(خلفان، وآخرين، 2006)** و التـي خلصت إلى أن السرية وحماية الخصوصية كانت من أهم العقبات إذ عارضت البنوك اسـتخدام تطبيقات التجارة الالكترونية لتخوفها من تعرض هذه التطبيقات للقرصنة وخطر الفيروسات التي قد تكون خارجة عن إطار سيطرتهم، كما أظهرت النتائج أن ضعف الدعم الإداري يعتبر عـاملا معيقا في تبني تطبيقات التجارة الالكترونية وبشكل عام أن منطقة الخليج العربي تعتبر بطيئة فـي تطبيق التجارة الالكترونية رغم القناعة بأن تطبيقها يخفف من المصاريف الإدارية إلى حـد مـا، وبينت الدراسة أن عدم حماية الزبائن ، وتكلفة الاستثمار في التكنولوجيا وضعف جاهزية السوق تشترك جميعا في جعل البنوك الالكترونية غير مشجعة وتعتبر عوامل معيقة لانتـشار التجـارة الالكترونية في عُمان. و اتفقت أيضا مع **دراسة (خالد، وآخرين، 2006) و التي** أظهرت ضعف رضى الزبـائن عـن البنـوك الالكترونيـة فـي جميـع العوامـل الـسابقة و قـد سـاهمت **دراسة(Yang,1997)** حول "سرية البنوك الالكترونية" والتي هدفت الى تحديد التحديات التـي تواجه البنوك الالكترونية والمتمثلة في سرية و خصوصية المعلومات و ذلك من خـلال حلـول السرية في استخدام نظم برمجية و معدات خاصة أو خليط منهما، أما الحلول البرمجية فتتـضمن خوارزميات التشفير واستخدام مفاتيح عامة و خاصة بالإضافة إلى التوقيع الالكتروني لتكوين مـا يسمى "حركة الكترونية سرية" يمكن استخدامها من خلال بطاقات الماستر كارد التي تعطي حماية جيدة أما الحلول المعتمدة على المعدات مثل البطاقات الذكية فإنها تعطي حلولاً أفـضل للـسرية للمعلومات الشخصية وتعتبر الحلول المعتمدة على النظم البرمجية ذات ميزة عن الحلول المعتمدة على المعدات لسهولة توزيعها وقلة تكلفتها.

وبصفة عامة يتضح من جدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي للفقرات يساوي 3.651 وهو أكبر من قيمة المتوسط الحيادي "3" ، وكذلك بلغت قيمة t المحسوبة لمعدل الفقرات 7.866 وهي أكبر من قيمة t الجدولية، وبلغ مستوى الدلالة 0.00 وهو اصغر من 0.05 ما يدل على قبول الفرضية أي أنه توجد صعوبات تواجه البنوك الالكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنت.

جدول رقم (9)

نتائج فقرات مجال الصعوبات التي تواجه البنوك الالكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنت

مسلسل	الفقرة	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	بشدة	المتوسط الحسابي من (5)	قيمة t	مستوى المعنوية
1	عدم فهم إدارة البنك لأهمية الانترنت في تقديم الخدمات	12.5	22.9	25.0	33.3	6.3	3.0208	0.125	0.901
2	نقص المهارات المطلوبة لدى العاملين باستخدام هذه التقنية	14.6	31.3	37.5	10.4	6.3	3.3750	2.441	0.018
3	عدم تخصيص الميزانية اللازمة	18.8	20.8	33.3	22.9	4.2	3.2708	1.641	0.108
4	عدم انتشار شبكة الانترنت لدى المستخدمين بشكل كافي	18.8	39.6	27.1	12.5	2.1	3.6042	4.165	0.0

مسلسل	الفقرة	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	بشدة	المتوسط الحسابي من (5)	قيمة t	مستوى المعنوية
5	صعوبة التعامل مع اللغة الانجليزية لدى الكثير من المستخدمين العرب	39.6	31.3	20.8	8.3	0.0	4.0208	7.230	0.0
6	نقص البنية الأساسية المطلوبة لتجهيز مواقع الانترنت	27.1	39.6	18.8	12.5	2.1	3.7708	5.054	0.0
7	قلة عدد مستخدمي الانترنت بسبب ارتفاع التكلفة في فلسطين	12.5	33.3	35.4	16.7	2.1	3.3750	2.648	0.011
8	عدم توفر القوانين والتشريعات اللازمة لقيام هذا النوع من التجارة	41.7	33.3	10.4	10.4	4.2	3.9792	5.860	0.0
9	عدم الثقة في أساليب الدفع المستخدمة	39.6	31.3	20.8	8.3	0.0	4.0208	7.230	0.0

مسلسل	الفقرة	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	بشدة	المتوسط الحسابي من (5)	قيمة t	مستوى المعنوية
10	عدم المعرفة بالحكم الشرعي للبنوك الالكترونية	20.8	54.2	18.8	6.3	0.0	3.8958	7.707	0.0
11	عدم المعرفة بآلية الشراء عبر الانترنت	25.0	47.9	18.8	6.3	2.1	3.8750	6.471	0.0
12	بطء شبكة الانترنت	22.9	37.5	18.8	18.8	2.1	3.6042	3.785	0.0
	معدل الفقرات جميعا						3.6510	7.866	0.0

قيمة t الجدولية عند درجة حرية 47 ومستوى دلالة 0.05 للذيلين تساوي 1.96

الفرضية الخامسة:- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) حول نجاح البنوك الالكترونية، تعزى إلى للخصائص الشخصية لأفراد العينة (المؤهل العلمي وسنوات الخبرة ومجال التخصص و العمر و الجنس).

ولاختبار هذه الفرضية قام الباحث بتطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA ونتائج هذا الاختبار موضح بالجدول التالي رقم (10).

يتبين من النتائج أن قيمة F المحسوبة لكل من المؤهل العلمي وسنوات الخبرة ومجال التخصص و العمر و الجنس اقل من قيمة F الجدولية، وكذلك قيمة مستوى المعنوية لكل منها أكبر من 0.05 مما يدل على قبول الفرضية المبدئية أي لا توجد فروق في آراء العاملين في البنوك الفلسطينية حول معوقات البنوك الالكترونية في فلسطين تعزى للخصائص الشخصية لأفراد العينة مثل المؤهل العلمي وسنوات الخبرة ومجال التخصص و العمر و الجنس. وذلك لتجانس أعمار و مؤهلات و الخبرات و لكونهم من موظفي الإدارات العليا.

جدول رقم (10)

اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA

الخاصية الشخصية		المتوسط الحسابي	قيمة F	مستوى المعنوية
المؤهل العلمي	دبلوم	3.8485	*0.777	0.466
	بكالوريوس	3.8345		
	دراسات عليا	4.0682		
مجال التخصص	محاسبة	3.9154	**0.469	0.705
	علوم مالية ومصرفية	3.8333		
	إدارة	3.7848		
	اقتصاد أو تخصص آخر	3.7803		
العمر	اقل من 25 سنة	3.8712	**1.188	0.325
	25 سنة إلى اقل من 30 سنة	4.0173		
	30 سنة إلى اقل من 35 سنة	3.7179		
	35 سنة فأكثر	3.8818		
الخبرة	اقل من 5 سنوات	3.9449	**0.874	0.476
	5 سنوات إلى اقل من 10 سنوات	3.7986		
	من 10 إلى اقل من 20 سنة	3.7922		
	20 سنة فأكثر	4.0000		

النتائج والتوصيات

أولاً: نتائج الدراسة

من خلال نتائج التحليل الإحصائي لآراء المبحوثين، ونتائج الدراسات التي تضمنتها هذه الدراسة يمكن أن نجمل أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة في:

- **أن البنوك الالكترونية تعد وسيلة جيدة وهامة** لجذب العملاء، و تنمية وتطوير التجارة الالكترونية في فلسطين، و وسيلة للتوسع في تقديم الخدمات بواسطة البنك.

- البنوك الالكترونية وسيلة يقتصر تأثيرها على العملاء الذين يجيدون التعامل مع الانترنت.

- **أن المزايا التي تعود على البنك في حالة تقديم الخدمات** عبر الانترنت هي تقليل التكاليف، وزيادة حجم التعاملات التجارية، وسهولة الدخول إلى الأسواق المحلية والعالمية، وتحسين خدمات العملاء، وإمكانية تقديم الخدمات على مدار الساعة، و توفير الوقت والجهد، و جمع المعلومات عن المنافسين من خلال صفحات الانترنت، و تقلل من فتح فروع جديدة للبنك، وزيادة كفاءة أداء البنك، و تقديم خدمات مصرفية جديدة.

- **الإدارة العليا تهتم و تقوم بدعم البنوك الالكترونية عن طريق**: التخطيط الجيد لاستخدام الانترنت، والاهتمام بحل المشاكل التي تعيق استخدام الانترنت، و تزويد العاملين بالتدريب والمهارات اللازمة، و توفير الأموال والأجهزة والمعدات اللازمة لتشغيل الانترنت.

- **أما عن الصعوبات التي تواجه انتشار البنوك الإلكترونية في قطاع غزة فهي كالتالي**:

1. عدم إدراك بعض البنوك لأهمية الفوائد الناجمة عن استخدام النظام الإلكتروني للتجارة .
2. ضعف نظم الأمن التي تحققها التجارة الإلكترونية في مجال إبرام الصفقات التجارية.
3. عدم توفر الكوادر الإدارية والبشرية التي تتمتع بمؤهلات علمية وخبرات ميدانية، سواء فيما يتعلق باستخدامات الحاسوب أو اللغة.
4. عدم توفر البيئة الملائمة لممارسة التجارة الإلكترونية كالاتصالات ومستخدمي الإنترنت وغيرها من الأنظمة التي تكفل الأمن والسرية.
5. عدم توفر السوق الإلكتروني العربي والذي يشجع المستهلكين وأصحاب الأعمال على شراء جميع السلع والخدمات عن طريق الإنترنت.
6. عالم الأعمال والتجارة يتجه نحو التقنية الحديثة كتطور طبيعي في عصر المعلومات، وهذا يفرض على البنوك الإحاطة بعالم المعلومات والحواسيب .
7. اللغة العربية في فلسطين ومشاكل التعامل مع أغلب المواقع الأجنبية، كانت إحدى المعوقات الرئيسية لانتشار التجارة الإلكترونية في فلسطين .

8. ظروف الاحتلال وسيطرته الكلية على المعابر والحدود، يعتبر تهديد رئيسي لمعظم التجـــار وشركات الأعمال.
9. الظروف الاقتصادية السيئة التي تمر بها السلطة الفلسطينية سبب رئيسي في الحد من انتشار ذلك النوع من التجارة.
10. عدم المعرفة الحقيقية بالحكم الشرعي للبنوك الإلكترونية.
11. عدم المعرفة بكيفية إتمام مراحل العملية التجارية.

- **لا توجد فروق في آراء العاملين في البنوك الفلسطينية** حول معوقات البنوك الالكترونية في فلسطين تعزى للخصائص الشخصية لأفراد العينة مثل المؤهل العلمي وسنوات الخبـــرة ومجـــال التخصص و العمر و الجنس. وذلك لتجانس أعمار و مؤهلات و الخبرات

توصيات الدراسة

اعتمادا على تحليل و تفسير النتائج السابقة قدم الباحث التوصيات التالية:

1. العمل على تدريب وتأهيل المختصين في مجال تقنية المعلومات ونظمها، وكذلك في مجـــال الاتصالات والشبكات.
2. حماية المستهلك والمستخدم فيما يتعلق بالخصوصية والسرية وضـــمان أمـــن المـــدفوعات المالية الإلكترونية.
3. ضرورة توفير البنية التحتية المعلوماتية الملائمة من حيث الأجهزة الحاسوبية والبرمجيـــات وخدمات الاتصالات والإنترنت.
4. تهيئة بيئة قانونية تشريعية تتصف بالشفافية والمرونة.
5. إيجاد إطار واضح وسليم للاعتراف بالتوقيع الإلكتروني.
6. ضرورة إيجاد الآلية المناسبة لنقل وإيصال البضائع إلى المستهلكين.
7. العمل على زيادة التوعية بالبنوك الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، إضافة إلى عمل دورات تطبيقية حول كيفية حماية المستخدمين الفلسطينيين لمتاجرهم الإلكترونية على الشبكة.
8. العمل على حل المشاكل التي تعيق استخدام الإنترنت.
9. أن تعمل البنوك على تنمية الأعمال على الإنترنت، وأن يتم إدراك الفوائد والمزايا الناجمـــة عن التجارة الإلكترونية.
10. أن تعمل البنوك على تأسيس مواقع خاصة بها على شبكة الإنترنت تقدم من خلالها خدماتها وتسهل على العملاء الإطلاع عليها والتعامل معها.

المراجع

أولاً: الكتب

1. آل على ، رضا صاحب أبو حمد ،إدارة المصارف مدخل تحليلي كمي معاصر ، الطبعة الأولي ، دار الفكر للطباعة و النشر ، 2002 .
2. آل على ، رضا صاحب أبو حمد ،و الموسوي ،سنان كاظم، مفاهيم إدارية معاصرة ،الطبعة الأولي ، الوراق للنشر و التوزيع ، 2002 .
3. الحسين ،حسن شحادة ، الجديد من أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية،الجزء الأول ، الطبعة الأولي ، منشورات الحلبي الحقوقية ، 2002.
4. الدناني، عبد الملك ردمان، الوظيفة الاعلامية لشبكة الإنترنت، دار الراتب الجامعية،2001.
5. العلاق، بشير عباس ،تطبيقات الإنترنت في التسويق، الطبعة الأولي، دار المناهج، 2003.
6. بسيوني، عبد الحميد ، أساسيات و مبادئ التجارة الإلكترونية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، 2004.
7. سليمان، عبد العزيز عبد الرحيم، التبادل التجاري الأسس: العولمة و التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولي، دار الحامد للنشر، 2004.
8. سويفي، عبد الهادي عبد القادر، التجارة الخارجية، طبعة يناير،2001.
9. شنبور، توفيق، الجديد من أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادي، الجزء الأول، الطبعة الأولي، منشورات الحلبي الحقوقية، 2002.
10. عبد الخالق، السيد أحمد، الجديد من أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادي، الجزء الثلني، الطبعة الأولي، منشورات الحلبي الحقوقية، 2002.
11. عبد الوهاب، أكرم، التجارة الإلكترونية أسرع الطرق إلى النجاح والثروة، ابن سينا للطباعة والنشر، 2004.
12. عيسي، طوني ،الجديد من أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية، الجزء الأول، الطبعة الأولي، منشورات الحلبي الحقوقية، 2002.
13. متري، موسي خليل، الجديد من أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، الجزء الأول، الطبعة الأولي، منشورات الحلبي الحقوقية، 2002.
14. موسى، أحمد جمال الدين، الجديد من أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية، الجزء الأول، الطبعة الأولي، منشورات الحلبي الحقوقية، 2002.

ثانياُ: الدراسات والأبحاث السابقة:

1. الخطيب، فهد، والحسيني، فلاح. (2000). "التجـارة الإلكترونيـة وأثرهـا فـي المركـز الاستراتيجي للشركات". دراسات. المجلد 40.
2. الشافعي، محمد. (2004). "النقود الإلكترونية". مجلة الأمن والقانون. العدد الأول.
3. النشرة الاقتصادية.(2003). "مخاطر الصيرفة الإلكترونية". بنك الإسكندرية.المجلد 35.
4. أيوب، ناديا حبيب، ومحمود، صفاء سيد، "استخدام شبكة الإنترنت في الإعلان الإلكتروني"، الإدارة العامة، المجلد الأربعون، العدد الرابع، يناير ، 2001.
5. توفيق، محمد. (2003). "أثر التجارة الإلكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية". دارسة اختباريه بالتطبيق على استخدام القطاع المصرفي لوسائل دفـع النقـود الإلكترونيـة وخدماتها المرتبطة بأنظمة البنك الفوري. www.mohamedsherif.vze.com

ثالثاً: الدراسات الأجنبية:

1. Kerem, K.(2003).Adoption of electronic banking : underlying consumer behavior and critical success factors. Case study of Estonia, paper presented at the 2003 conference of the technology and everyday life network, London,U.K. retrieved from http://www.lse.ac.uk/collections/EMTEL/conference/papers/kerem.pdf.
2. Khalid, k. & Abdallah, R. & Elrafe, E. Elbaset, E. (2006). "customer satisfaction with internet banking web Site (Case study on the arab Bank)". The Arab Academy for Banking and Financial Sciences, Jordan.
3. Leelapongprasut, P. Praneetpolgrang, P. Paopoun, N. (2005). A quality study of internet banking in Thailand, international journal of the computers, the international and management, vol.13, no.SP3 retrieved from http://www.ijcin.th.org/v13nsp3/pfd.
4. Shah, M. H. Branhganza, A. Khan, S. Xu, M. (2005) A survey of critical success factors in e-banking, European and Mediterranean conference on information systems,U.K,retrieved from http://www.iseing.org/emcis/EMCIS2005/pdfs/18.pdf.
5. Yang, Y. (1997). The security of electronic banking, presented at the national information systems security conference U.S.A, retrieved from http://csrc.nist.gov/nissc/1997/proceedings/041.pdf.

رابعاً:مواقع الإنترنت:

1. إدمان الإنترنت ، Christian youth union، www.cycegypt.com.
2. الخالد، أحمد. "الغوص في بحار التجارة الإلكترونية". www.bab.com.
3. http://www.arriyadh.com/Economic/LeftBar/Titles/-----.doc_cvt.asp
4. شلبي، مغاوري. (). "البنك المحمول والنقود الإلكترونية". www.islamonline.net.
5. عرب، بونس. (). "البنوك الإلكترونية". www.arablow.org.